

コールトラッカー・サービス利用規約

(利用規約の目的)

第1条 株式会社コムスクエア（以下「当社」という。）は、このコールトラッカー・サービス利用規約（以下「本規約」という。）を定め、これによりコールトラッカーのサービスを提供する。

2. 当社との間でコールトラッカーの利用に関する契約（以下「サービス利用契約」という）を締結した者（以下「契約者」という。）は、本規約を誠実に遵守するものとする。

(規約の適用と変更)

第2条 本規約は、コールトラッカーの利用にかかわる一切に適用されるものとする。

2. 当社が契約者に通知するコールトラッカーの説明、案内、利用上の注意等は、名目の如何にかかわらず本規約の一部を構成するものとする。

3. 当社が別途規定する個別規定及び当社が随時、契約者又は利用者に対し通知する追加規定は、本規約の一部を構成するものとし、本規約と個別規定（個別契約を含みます）及び追加規定が異なる場合には、個別規定及び追加規定が優先するものとする。

4. 当社は本規約を必要に応じ随時変更することがある。この場合の利用条件は、変更後の利用規約によるものとする。

5. 本規約の変更にあたっては、当社は契約者にその内容を当社が指定する Web サイト又は電子メール、その他の方法により通知するものとする。ただし、この通知が到達しない場合であっても、変更後の利用規約を適用するものとする。

6. 本サービスの情報セキュリティ管理体制の構築と運用については、当社の公表する以下の文書等に基づき実施されるものとし、当該文書等とサービス利用契約（本規約及び個別契約を含むが、この限りではないものとする）の内容とが相反するか又は実質的に異なる場合には、当該文書等の内容が優先するものとする。

(1) 情報セキュリティ基本方針

<https://www.comsq.com/security/>

(2) セキュリティホワイトペーパー

<https://www.comsq.com/pdf/isms/whitepaper.pdf>

(定義)

第3条 本規約において次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 「コールトラッカー」とは、当社が提供する ASP（汎用システムの期間貸し）サービスであり、契約者に対して専用電話番号を発行し、当該専用電話番号に対するユーザーからの着信を契約者に転送すると共に、当該架電状況の計測を行うサービスをいう。なお、コールトラッカーのサービス内容及び提供条件の詳細は、第5条、第6条及び別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）にて定める。

(2) 「専用電話番号」とは、契約者の利用する広告媒体に応じて、当社から契約者に対して発行される1つ又は複数の電話番号をいう。

(3) 「広告媒体」とは、専用電話番号が掲載される新聞・雑誌・書籍・Webサイト・電子メール・アプリケーションソフトその他の広告のために用いられる情報伝達手段をいう。

(4) 「ユーザー」とは、広告媒体に掲載された専用電話番号宛に架電して、広告主と通話を行う者をいう。

(5) 「広告主」とは、広告媒体上に広告を出稿する個人又は法人その他の団体をいう。

(6) 「メディア」とは、自己の保有する広告媒体上の広告スペースを広告主に提供し、当該広告主の広告を当該広告媒体に掲載する個人又は法人その他の団体をいう。

(7) 「代理店」とは、メディアの保有する広告媒体上の広告スペースに当該広告主の広告を掲載させるために、広告主とメディアとの間の取次業務を行う個人又は法人その他の団体をいう。

(8) 「通信システム」とは、当社が管理しているアプリケーション・プログラム、サーバ・コンピュータ及びネットワーク機器等の総称であって、コールトラッカーを提供するための設備をいう。

(9) 「アクセス情報」とは、契約者が当社から提供を受けた ID・パスワードその他の情報であって、

Confidential

コールトラッカー及び通信システムの利用のために必要な情報をいう。

- (10) 「競合サービス」とは、コールトラッカーと同種のサービスであって、広告媒体に掲載される第1の電話番号から顧客の指定する第2の電話番号への転送及び当該第1の電話番号に対する架電状況を計測することを内容とするサービスをいう。
- (11) 「利用者情報」とは、コールトラッカーの利用者に関する情報であって、専用電話番号に架電してきたユーザーの電話番号並びに当該ユーザーと転送先との通話に係る通話ログ、及び第6条に定めるオプションサービスにより当社から契約者へ提供される通信記録（メール、SMS等による通信履歴の電磁的記録及び通話の録音データを含むがこれに限定されない）を含む情報をいう。
- (12) 「通話ログ」とは、本契約に基づいて契約者のコールトラッカー利用により発生する通信の履歴（架電の着信、着信応答、発信、発信応答、及びメール、SMS等の送受信を含むが、これに限定されない。）をいい、当社の定める範囲の領域と期間分の情報が、当社から契約者に開示されるものとする。

（基本的法律関係）

第4条 当社は、本規約に定める条件でコールトラッカーを契約者に提供し、これに対し、契約者は、本規約に定める条件で、コールトラッカーの利用料を当社に支払う。

（コールトラッカー）

第5条 当社は、契約者に対し、コールトラッカーの内容として当該各号に定めるサービスを提供する。

- (1) 契約者に対する専用電話番号の発行。
 - (2) 専用電話番号に対するユーザーからの着信を契約者が指定する電話番号へと転送。
 - (3) 専用電話番号に対するユーザーの架電状況の計測及び当該計測結果の提供。
 - (4) コールトラッカーの管理画面の利用権限の提供。契約者は、当該管理画面において、原則として、以下の操作を行うことができる。
 - ア ユーザーからの着信の転送に関する設定
 - イ コールトラッカーの利用履歴及びレポートの表示
 - ウ 自動音声ガイダンスに関する設定
 - エ 成果の確認及び判定
 - (5) カスタマーサポート（別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）に記載の当社の連絡先に対する、契約者からの電話・メール等の手段による問い合わせの受付及び問い合わせに対する回答を含む）。
2. 当社は、コールトラッカーの提供に係る通信システムが停止した場合には、自己の費用負担において、速やかに、商業上合理的な最善の努力をもって復旧作業を行うものとする。

（オプションサービス）

第6条 当社は、契約者が希望する場合には、契約者に対し、オプションサービス機能を提供する。各機能の詳細については別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）にて定める。

（第三者によるコールトラッカーの利用）

第7条 契約者がメディアである場合、契約者は、契約者と取引関係のある広告主に対し、当社の書面による事前の承諾を得ることを条件として、下記各号に定める態様にてコールトラッカーの機能の一部を利用させることができる。

- (1) コールトラッカーの管理画面の利用権限の一部又は全部を提供し、第5条第1項各号に定める操作を行わせること。
 - (2) 利用者情報の全部又は一部を提供すること。
2. 契約者が代理店である場合、契約者は、契約者と取引関係のあるメディア及び広告主に対し、当社の書面による事前の承諾を得ることを条件として、下記各号に定める態様にてコールトラッカーの機能の一部を利用させることができる。
- (1) コールトラッカーの管理画面の利用権限の一部又は全部を提供し、第5条第1項各号に定める操作を行わせること。
 - (2) 利用者情報の全部又は一部を提供すること。

（サービス水準）

Confidential

第 8 条 本規約に基づくコールトラッカーの提供水準は、別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）にて定めるサービス水準合意（SLA：Service Level Agreement）に従うものとする。

（利用料）

第 9 条 契約者は、当社に対し、コールトラッカーの利用料として、当該各号に定める料金を支払う。利用料の詳細については、別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）にて定める。

（1）基本サービス利用料

コールトラッカーの基本サービスの利用に対して契約者に課される金額をいい、導入初期費用、サービス月額費用、管理画面の利用料及びコールトラッカーの利用履歴の計測・管理・レポート機能の利用料を含む。

（2）専用電話番号費用

契約者に対する専用電話番号の発行数に応じて課される料金をいい、発行初期費用及び月額管理費用を含む。

（3）通話料

ユーザーからの着信を契約者が指定する電話番号に転送する際に、当該転送先とユーザーとの間における通話時間に応じて契約者に課される金額をいう。

（4）オプションサービス利用料

契約者が第 6 条のオプションサービスの利用を申し込んだ場合に、当該サービスの内容及び利用実績に応じて契約者に課される金額をいう。

（5）サービス利用手数料

別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）で定めた条件に基づき、コールトラッカーの利用実績に応じて契約者に課される料金をいう。

2. 当社は、契約者に対し、原則として、毎月最終日の経過後遅滞なく、当該月におけるコールトラッカーの利用料に係る請求書を発行する。
3. 契約者は、当社に対し、前項の請求書に記載の支払期日までに、当該請求書に記載の利用料を、当社の指定する銀行口座に振り込む方法又は当社が別途指定する方法により支払う。振込手数料は契約者の負担とする。
4. 契約者が前項の支払期日までに利用料の支払いを行わなかった場合、契約者は、当社に対し、当該利用料に加え、当該利用料に対する年 14.5%の割合による遅延損害金を支払う。
5. 当社は、契約者に対して当社が定める金額を預り金として請求することができ、契約者は当社が発行する請求書に記載の支払期日までに、当社の指定する銀行口座に振り込む方法又は当社が別途指定する方法により預り金を支払うものとし、振込手数料は契約者の負担とする。契約者から預り金を受領した当社は、契約者の月次の利用料を、当該利用料が発生する日が属する月の月末を締め日として、当該預り金から相殺する。預り金が相殺され、預り金残高が当社の定める基準額（契約者から直近の預り金を受領した時点で当社が契約者から預かっている残高総額）の 40%を下回った締め日の月に、当社は、当社が定める金額の追加預り金の請求書を契約者に対して発行し、契約者は請求書に記載の支払期日までに、当社の指定する方法で当該請求金額を支払うものとする。
6. 利用料の内容が、当社と契約者が締結した個別契約（利用申込書、覚書を含むが、これに限らないものとする）と、別紙 1（『コールトラッカーの利用料金』）で異なる場合には、当該個別契約の内容が優先されるものとし、個別契約が複数存在する場合には、締結日付の新しい個別契約が優先されるものとする。

（利用料の変更）

- 第 10 条 前条第 1 項に掲げる利用料のうち第 3 号（通話料）については、当該通話に係る通信事業者による料金変更があった場合には、当社は、契約者に対しその旨を通知し、これを変更することができる。
2. 前条第 1 項に掲げる利用料のうち前項以外のものについては、当社は、変更の 1 ヶ月前までに契約者に対しその旨を通知し、これを変更することができる。

（コールトラッカー利用に関する申込）

第 11 条 サービス利用契約は、契約者が当社指定の申込書（電磁的方法による書面を含む）を、コールトラッカーを利用するための必要事項を記載のうえ当社に提出し、当社がこれに対し承諾の通知を発信したときに成立するものとする。なお、契約者は、本規約の内容を承諾のうえ申込を行うものとし、

Confidential

契約者が申込を行った時点で、当社は、契約者が本規約の内容を承諾しているものとみなす。

2. 当社の契約者に対するコールトラッカー及びオプションサービスの提供義務並びに契約者の当社に対する利用料支払い義務は、当社が前項の申込書を受領したことをもって発生し、その内容は当該申込書の記載事項に従うものとする。

(利用条件)

第12条 契約者によるコールトラッカーの利用範囲は、本規約及び当社が別途発行するサービス仕様書が定めた内容に限定されるものとする。

2. 契約者は、自己と取引関係にあるメディア又は広告主にコールトラッカーを利用させる場合には、事前にその旨を当社に申請し、当社の書面による承諾を得るものとする。
3. 契約者は、当社からコールトラッカー利用状況に関する調査（ご利用満足度調査、新規の機能又はサービスに関するアンケート、異常・トラブル等が発生した場合の原因究明及び解決に必要な調査を含むが、これに限定されない。）の申出があった場合には、これに応じるものとする。

(アクセス情報の管理)

第13条 契約者は、当社より提供されたアクセス情報を、当社の書面による承諾なく、第三者に対し開示してはならない。

2. 契約者は、当社から契約者に対し提供されたアクセス情報によりコールトラッカーの利用が行われた場合において、当該利用が契約者以外の第三者（契約者の広告主を含む）によるものであった場合でも、全て契約者自身による利用とみなされることに同意する。契約者は当社に対し、当該利用に基づき発生した利用料の支払義務を負う。
3. 前項において、第三者によるコールトラッカーの利用により契約者に損害が発生した場合であっても、当社は契約者に対し、一切の損害賠償義務を負わないものとする。

(競合事業者等の利用禁止)

第14条 当社との間でサービス利用契約の締結を申し込む法人又は個人は、自らがコールトラッカーと競合する事業者又は当該事業者の関連事業者（以下、「競合事業者等」という。）ではないことを、当社に誓約する。当社は、競合事業者等からのサービス利用契約の申し込みを当社は拒絶することができる。

2. 契約者が前項の競合事業者等に該当すると当社が判断した場合には、当社は当該契約者とのサービス利用契約の全部又は一部を、催告をすることなく、直ちに、解除することができる。この場合、当該契約者は契約期間中の支払債務を免れることはできない。
3. 当社は前2項の規定に基づき、サービス利用契約の申し込みを拒絶または解除したことにより、サービス利用契約の申し込みを拒絶された法人又は個人、サービス利用契約を解除された契約者に生じた一切の損害に対し、いかなる義務又は責任も負わないものとする。

(競合サービスの利用制限)

第15条 契約者は、サービス利用契約締結期間中、コールトラッカーの競合サービスを新たに導入してはならないものとする。

2. サービス利用契約締結時において、契約者がコールトラッカーの競合サービスを既に利用している場合、契約者は、当社に対しその旨を通知するとともに、サービス利用契約締結後速やかに、当該競合サービスの利用を中止するものとする。
3. 前項の場合において、契約者は当社に対し、競合サービスの利用中止予定時期をサービス利用契約締結後15日以内に通知し、当社の承諾を得るものとする。
4. 当社は、契約者が前3項のいずれかに違反した場合には、催告をすることなく、直ちに、サービス利用契約の全部又は一部を解除することができるものとし、当該契約を解除された契約者が被った一切の損害に対し、いかなる義務又は責任も負わないものとする。

(禁止事項)

第16条 契約者は、コールトラッカーの利用にあたり、当該各号のいずれかに該当する行為又は該当すると当社が判断する行為を行ってはならない。

- (1) 当社から許諾を受けた範囲を超えてコールトラッカーを利用する行為（コールトラッカーを通じて取得した情報の二次利用を含む）。

Confidential

- (2) 当社若しくは第三者の著作権、特許権、商標権などの知的財産権その他の権利を侵害する行為又はそのおそれのある行為。
- (3) 当社の書面による承諾なしに、コールトラッカーを第三者に利用させる行為。
- (4) 法令に違反する行為、犯罪行為に関連する行為又は公序良俗に反する行為
- (5) コールトラッカーの運営に支障を及ぼす行為又はそのおそれがある行為
- (6) その他、当社が不適切と判断する行為

(不適切情報の削除)

第17条 当社は、契約者から提供された情報のうち、当社が不適切と判断する情報（公序良俗に反する情報を含むが、これに限定されない。）を予告なく削除することができ、当該削除に伴い発生した損害その他の結果について、一切の責任を追わないものとする。

(導入事例の公開)

第18条 当社は、契約者からの特段の申入れがない限り、契約者の会社名を当社の導入事例として公開できるものとする。

(利用制限)

第19条 当社は、当該各号に掲げる場合には、契約者に対し事前の通知を行うことなく、直ちにコールトラッカーの利用を制限することができる。ただし、当社は、契約者に対し、事後速やかに、当該制限の理由を伴っての報告を実施する。

- (1) 通信システムに過大な負荷を生じるおそれがあると当社が判断した場合
 - (2) 通信システムの保守を緊急に行う必要があると当社が判断した場合
 - (3) 契約者、広告主及びユーザーが、コールトラッカーの利用に際し、次に掲げるいずれかに該当する行為を行い、又は行うおそれがある場合
 - ① 法令に違反する行為
 - ② コールトラッカーの提供を妨げる行為
 - ③ 青少年の健全な育成を害する行為
 - ④ 宗教又はこれに準じる行為
 - ⑤ 公序良俗、一般常識に反する行為
 - ⑥ その他、当社が不適切と判断する行為
2. 当社は、当該各号に掲げる場合には、契約者に対し事前の通知を行った上で、コールトラッカーの利用を制限することができる。
- (1) 契約者が第33条第1項第1号から同第9号に規定するいずれかの事由に該当した場合
 - (2) 通信システムの保守を行う必要があると当社が判断した場合
 - (3) 契約者がサービス利用契約の内容に違反した場合
 - (4) その他、当社が必要と判断する事情がある場合
3. 当社は、前2項の規定に基づきコールトラッカーの利用を制限したことにより、契約者、広告主及びユーザーその他第三者に生じた一切の損害に対し、いかなる責任も負わない。

(サービスの停止)

第20条 当社は、当該各号に掲げる場合には、契約者に対し事前の通知を行うことなく、直ちにコールトラッカーの利用を停止することができる。ただし、当社は、契約者に対し、事後速やかに、当該停止の理由を伴っての報告を実施する。

- (1) 電気通信事業法に定める事態の発生により、コールトラッカーの利用停止が必要となった場合（同法第8条第1項参照。下記はその一例であるが、これに限定されない）。
 - ① 天災、事変その他の非常事態が発生し又は発生するおそれがある場合
 - ② 通信若しくは電力の供給の確保が必要な場合
 - ③ 秩序の維持のために必要な事項を内容とする通信を優先的に取り扱う必要がある場合
 - (2) 通信事業者が、コールトラッカーの提供に関する通話サービスないし通信サービスの停止を行った場合
 - (3) 通信システムに故障が発生した場合
2. 当社は、当該各号に掲げる場合には、契約者に対し事前の通知を行った上で、コールトラッカーの利用を停止することができる。

Confidential

- (1) 契約者が第 33 条第 1 項第 1 号から同第 9 号に規定するいずれかの事由に該当した場合
 - (2) 通信システムの保守を行う必要があると当社が判断した場合
 - (3) 契約者が本規約の内容に違反した場合
 - (4) その他、当社が必要と判断する事情がある場合
3. 当社は、前 2 項の規定に基づきコールトラッカーの利用を停止したことにより、契約者、広告主及びユーザーその他第三者に生じた一切の損害に対し、いかなる責任も負わない。

(連絡等窓口)

- 第 21 条 契約者及び当社は、別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）に必要事項を記載することにより、本規約の履行のための連絡及び確認を行う「連絡等窓口」を相互に通知する。
2. 契約者及び当社は、本規約に基づき相手方に対して何らかの通知をする場合には、本規約に特別の定めのある場合を除いて、別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）に記載された各々の連絡等窓口間における電話連絡又は電子メールの送受信の方法によりこれを行なう。
 3. 契約者及び当社は、第 1 項の規定に基づき定めた連絡等窓口を変更した場合には、直ちに、必要事項を記載した「連絡等窓口変更通知書」を作成してこれを相手方に提出する。

(権利の帰属)

- 第 22 条 コールトラッカー、通信システム及びこれらに関する各種資料（契約者に発行した専用電話番号を含むがこれに限定されない）の所有権、著作権を含む知的財産権その他一切の権利は、当社に帰属する。
2. 前項の通信システムは、契約者からのカスタマイズの申込みに基づいて製作されたアプリケーション・プログラムを含む。なお、契約者は、カスタマイズを希望する場合には、当社とカスタマイズの取引条件を定めた契約を別途締結することにより、その処理を委託することができる。

(権利の譲渡等)

- 第 23 条 契約者及び当社は、相手方からの書面による事前の承諾がない限り、第三者に対し、本規約に基づき取得した権利、義務又は契約上の地位について、これを譲渡し、引受けさせ、又は承継させないものとし、かつ、担保の目的に供してはならない。

(第三者の知的財産権)

- 第 24 条 当社は、契約者に対し、コールトラッカー又は通信システムが、第三者の著作権又は特許権（以下本条において総称して「知的財産権」という。）を侵害していないことを表明し、保証する。但し、特許権については、サービス利用契約の締結日現在において、当該特許権が特許法（昭和 34 年 4 月 13 日法律第 121 号）に基づき日本国の特許庁において設定の登録を受けていたときに限る。
2. 契約者は、第三者からコールトラッカー又は通信システムに関して知的財産権の侵害を理由とする警告を受けた場合には、直ちに、その旨を当社に通知する。なお、契約者は、当該警告を書面で受けた場合には、ファクシミリの送信の方法により、当該警告状の写しも当社に提供する。
 3. 当社は、コールトラッカー若しくは通信システムが第三者の知的財産権を侵害していた場合又はそのおそれがあると判断した場合には、第 1 項の規定に基づき、自らの責任と費用負担において当該第三者との知的財産権をめぐる紛争を解決し、契約者を免責し、補償する。この場合において、契約者は、当社に対し、当該紛争を解決するために必要な一切の権限（訴訟追行権を含む。）を付与する。
 4. 当社は、コールトラッカー若しくは通信システムが第三者の知的財産権を侵害していた場合又はそのおそれがあると判断した場合であっても、通信システムの侵害部分をこれと同種の機能を有することを条件として侵害しないものに変更し又はこれを取り替える方法により当該紛争を回避し、当該変更等を加えた通信システムに基づき契約者にコールトラッカーを提供することができ、当該対応を遂行することができないときに限り、前項で定める措置をとるものとする。
 5. 当社は、第 3 項の規定にかかわらず、コールトラッカー又は通信システムに関する第三者との知的財産権の侵害を理由とする紛争が契約者の提出した業務要件書、契約者の用意した仕様書（契約者が提出した場合に限る。）又は契約者の指図、指示等による場合その他当社の責めに帰することのできない事由による場合には、契約者、広告主及びユーザーその他第三者に生じた一切の損害に対し、いかなる責任も負わない。

(秘密保持義務)

Confidential

第 25 条 本規約において、秘密情報とは本契約に基づき開示される、契約者及び当社の技術上、営業上、もしくは業務上の情報をいい、文書、電磁的記録媒体、口頭または視覚その他開示の方法及び媒体を問わないものとし、本契約に基づき当社が契約者に閲覧を許可するコールドトラックのサービス管理画面上で表示される内容、本規約並びにサービス利用契約の各内容も、本契約の秘密情報とみなされるものとする。

2. 前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する情報は、前項における秘密情報から除くものとする。
 - (1) 被開示者が提供を受ける時点において既に公知となっている情報
 - (2) 被開示者が提供を受けた後その責めに帰すべき事由によることなく公知となった情報
 - (3) 被開示者が提供を受ける時点において既に保有しかつ秘密として管理していない情報
 - (4) 被開示者が秘密情報から独立して自ら創作し又は作製した情報
 - (5) 被開示者が秘密保持義務を負うことなく第三者から適法に取得した情報
3. 被開示者は、開示者からの事前の書面による承諾のない限り、第三者（提供された秘密情報を知る正当の理由のある、自己の役員、顧問弁護士等の法律上で守秘義務を負う専門家及び従業員を除く。）に対し、提供された秘密情報を漏洩してはならない。但し、捜査機関が裁判官の発する令状に基づき強制捜査を行う場合その他の被開示者が法令上秘密情報を提供する義務を負う場合には、この限りでない。この場合、当該提供の要請を受けた被開示者は、速やかに、その旨を開示者に通知しなければならない。
4. 被開示者は、サービス利用契約を履行するためにのみ、提供された秘密情報を参照し、複写し、若しくは複製し、又は加工し、若しくは利用することができる。
5. 被開示者は、本条に定める秘密保持義務を遵守するため、自己の同種の秘密情報を管理する場合と同等の注意をもって、開示された秘密情報を管理するものとする。但し、かかる注意義務の程度は、いかなる場合であっても、善良なる管理者の注意義務を下回ってはならないものとする。
6. 被開示者が開示者の書面による事前の同意により第三者に対して秘密情報を開示する場合は、本条に定める条件と同等の義務を当該第三者に負担させなければならないものとする。
7. 被開示者は、秘密情報の漏洩、もしくは秘密情報を化体した有形の媒体の紛失を防止するため、施設の整備等適切な措置を講じなければならないものとする。万一、漏洩、紛失、盗難が生じた場合は、直ちにその旨を開示者に通知し、その後の対応について協議するものとする。
8. 被開示者は、開示者から秘密情報の返還請求を受けた場合又はサービス利用契約が終了した場合には、提供された秘密情報を記載し若しくはこれを記録した有形媒体（複写若しくは複製した物を含む。）を速やかに開示者に返還し、又は開示者の指示に従い当該媒体（電子ファイルの形式により提供された秘密情報を含む。）を廃棄し、若しくは抹消する。
9. 秘密情報に関する全ての権利は、開示者に帰属するものとし、被開示者に対する当該秘密情報の開示は、如何なる知的財産権に基づく権利についても、譲渡され、又は実施を許諾されたとはみなされない。
10. 開示者は、非開示者に対し、秘密情報の内容及びその使用の結果について、理由の如何を問わず、いかなる保証も与えるものではないものとする。

(利用者情報の取扱い)

第 26 条 契約者は、当社に対し、サービス利用契約をもって、ユーザーからの利用者情報の取得を委託するものとする。当社は、契約者の委託に基づきユーザーから利用者情報を取得し、必要に応じて保管・加工した上で契約者及び契約者の取引先（契約者がメディアである場合は契約者と取引関係にある広告主、契約者が代理店である場合は契約者と取引関係にあるメディア及び広告主を指す。以下同じ。）に提供するものとする。

2. 当社は、取得した利用者情報を当社が定める期間、当社が定める方法により保管するものとする。当社による利用者情報の取扱いについては、別途当社のプライバシーポリシー (<https://www.comsq.com/privacy/>) の定めによるものとし、契約者は、当社が当該プライバシーポリシーに従って、利用者情報を取扱うことについて同意する。
3. 契約者は、当社が契約者の委託に基づきユーザーから利用者情報を取得すること（以下「当社による情報取得」という。）につき、下記各号の定めに従い、事前にユーザー及び関係者の同意を得るものとする。
 - ① 契約者が広告主である場合：ユーザーに対し、契約者が利用する広告媒体上で当社による情報取

Confidential

得に関する告知を行うこと。

- ② 契約者がメディアである場合：ユーザーに対し、契約者が保有する広告媒体上で当社による情報取得に関する告知を行うと共に、広告主に対し、当社による情報取得に関する説明を行うこと。
 - ③ 契約者が代理店である場合：メディアに対し、当該メディアが保有する広告媒体上でユーザーに対し当社による情報取得に関する告知を行わせると共に、メディア及び広告主に対し、当社による情報取得に関する説明を行うこと。
4. 契約者は、当社から提供された利用者情報につき、適用ある法令（個人情報の保護及び通信の秘密に関する法律を含むが、それに限定されない。）の定めに基づいて厳重に管理するものとする。
 5. 当社は、コールトラッカーの利用者が当社に提供した情報、データ等を、個人を特定できない形での統計的な情報として、当社の裁量で利用・加工することができるものとし、契約者はこれに異議を唱えないものとする。
 6. 当社は、利用者情報に関し、契約者及び契約者の取引先と、ユーザーその他の第三者との間に生じた紛争について、当該紛争が当社の故意又は重過失に基づくものである場合を除き、一切の責任を負わないものとする。
 7. 契約者は、本条の各条項に服することを条件として、サービス利用契約終了後も当社が利用者情報を利用・加工することについて承諾するものとする。

（目的外利用の禁止）

- 第27条 当社が契約者に対してサービス利用契約に基づき発行する専用電話番号及び利用者情報については、契約者はサービス利用契約の目的外の使用をしてはならない。
2. 契約者が前項に該当した場合、当社は、催告をすることなく、直ちに、サービス利用契約の全部又は一部を解除することができる。
 3. 当社は、前項の規定に基づきサービス利用契約を解除したことにより、契約者、広告主及びユーザーその他第三者に生じた一切の損害に対し、いかなる責任も負わない。

（損害賠償）

- 第28条 契約者及び当社は、サービス利用契約の違反その他自己の責めに帰すべき事由により相手方に損害を発生させた場合、相手方に対し、現実に発生した直接かつ通常の損害（予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害及び逸失利益は含まない。）を対象として賠償責任を負う。ただし、故意又は重過失による場合はこの限りでない。
2. 当社の責めに帰すべき事由により、契約者がコールトラッカーの機能の全てを利用することができなくなった場合（コールトラッカーの利用に関し著しい支障が生じ、機能の全てを利用することができない場合と同程度の状態となった場合を含む）、当該利用ができなかった期間に対応する下記各号の利用料（ただし、当該利用ができない状態にあることを当社が知った時点以降、その状態が連続した時間について24時間ごとに日数を計算し（1日に満たない端数は切り捨てる）、当該日数に対応する利用料に限る）の合計額を、契約者の被った損害とみなし、当社は契約者に対し、当該合計額を上限として、損害を賠償する責任を負う。
 - (1) 第9条第1項第1号に掲げる基本サービス利用料のうち、サービス月額費用
 - (2) 第9条第1項第2号に掲げる専用電話番号費用のうち、月額管理費用
 - (3) 第9条第1項第4号に掲げるオプションサービス利用料のうち、月額利用料
 3. 前項の場合を除き、契約者が当社に対し請求可能な損害賠償額は、サービス利用契約に基づき当社が契約者から支払いを受けた直前1ヶ月分の料金料に相当する額を上限とする。
 4. 前2項の場合において、損害賠償の手段は金銭賠償に限るものとする。
 5. 第1項において、当社が契約者に対し賠償を請求可能な損害は、契約者によるコールトラッカーの利用に関し契約者と第三者との間で紛争が発生した場合において、当該紛争の解決のため当社が負担した費用を含むものとする。

（免責）

- 第29条 当社は、契約者によるコールトラッカーの利用について、所定の計測結果の実現その他の一切の成果を保証するものではない。

（契約期間等）

- 第30条 サービス利用契約の有効期間は、サービス利用契約締結の日から1年とする。但し、期間満了

Confidential

の日から 3 ヶ月前までに、契約者又は当社のいずれかにより、書面による非更新の申入れがない場合は、サービス利用契約は同一条件をもって更に 1 年間これを延長するものとし、以後もまた同様とする。

2. 当社は、前項の更新に際し、コールトラッカーによる売上によっては、当社は契約者との事前協議と合意をもって発行する専用電話番号の数を制限することができる。
3. 契約更新については、第 1 項の定めにかかわらず、契約者は当社に対し 2 ヶ月前までに通知することにより、サービス利用契約を終了させることができるものとする。当社は、コールトラッカーを終了する場合、サービス利用契約の終了希望日の 3 ヶ月以上前に契約者に通知することにより、サービス利用契約を終了することができるものとする。

(反社会的勢力の排除)

第 31 条 契約者及び当社は、現在、暴力団、暴力団員、暴力団員で無くなった時から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、準暴力団、準暴力団に属する者、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下これらを「暴力団員等」という）に該当しないこと、及び暴力団員等の共生者、密接関係者又は密接交際者を表す次の各号のいずれか一にも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し保証する。

- (1) 暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること。
- (2) 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること。
- (3) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること。
- (4) 暴力団員等に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること。
- (5) 役員又は経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有すること。

2. 契約者及び当社は、自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれか一にでも該当する行為を行ってはならない。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
- (5) その他前各号に準ずる行為

3. 契約者及び当社は、相手方が第 1 項のいずれか一にでも違反すると疑われる合理的な事情がある場合には、当該違反の有無につき、相手方の調査を行うことができ、相手方はこれに協力するものとする。また、契約者又は当社は、自らが、第 1 項のいずれか一にでも違反し、又はそのおそれがあることが判明した場合には、相手方に対し、直ちにその旨を通知するものとする。

4. 契約者及び当社は、相手方が前 3 項のいずれか一にでも違反した場合は、相手方の有する期限の利益を喪失させ、また、通知又は催告等何らの手続を要しないで直ちにサービス利用契約を解除することができるものとする。なお、前 3 項のいずれかの違反に起因して契約者又は当社が損害を被った場合、相手方は当該当事者に対してかかる損害を賠償するものとし、本項に基づく解除権の行使によってもこれは妨げられない。

5. 契約者及び当社は、前項に基づく解除により解除された当事者が被った損害につき、一切の義務又は責任を負わないものとする。

(犯罪収益移転防止法の対応)

第 32 条 当社は、契約者に対して、犯罪による収益の移転防止に関する法律第 4 条に基づく確認を請求し、契約者はこれに応じるものとする。

2. 前項に定める確認が当社所定の期間内に完了しない場合、その他犯罪収益移転防止法等に基づき必要であると当社が判断した場合は、当社は、契約者によるコールトラッカーの提供を中止又は制限することができ、かつ、特にやむを得ないと当社が判断したときには、契約者に事前に通知の上、本契約を直ちに解除することができるものとする。

3. 契約者がコールトラッカーを利用する場合には、契約者は自らの責任において犯罪収益移転防止法における義務を履行しなければならないものとする。

Confidential

4. 当社は前項に定める契約者の義務の不履行につき一切の責任を負わず、契約者が当該義務を履行しない場合、契約者によるコールトラッカーの提供を中止又は制限することができ、かつ、特にやむを得ないと当社が判断したときには、契約者に事前に通知の上、本契約を直ちに解除することができるものとする。

(契約の解除)

第33条 契約者又は当社は、相手方が次の各号のいずれかに該当した場合には、催告をすることなく、直ちに、サービス利用契約の全部又は一部を解除することができる。

- (1) 振出、保証、引受又は裏書した手形、小切手の不渡り、支払停止その他財産状態が悪化したと認められるとき。
 - (2) 差押、仮差押若しくは競売の申立てを受けたとき又は租税滞納処分を受けたとき。
 - (3) 破産、民事再生、会社更生手続の申立てを受け又は自らこれらの申立てをしたとき。
 - (4) 行政庁より営業停止又は営業免許若しくは営業登録の取消処分を受けたとき。
 - (5) 解散又は営業の全部若しくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき。
 - (6) 代表取締役が解任されたとき。
 - (7) 資金提供その他の方法を通じて、反社会的勢力の経営、運営に協力又は関与していると認められるとき。
 - (8) サービス利用契約又は別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）の定めに違反し、他の当事者からの相当の期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、なおその期間内に履行し又は是正しないとき。
 - (9) その責めに帰すべき事由により履行すべき債務の全部又は一部を不能にしたとき。
2. サービス利用契約が解除された場合でも、その効力は、既往に及ぼさないものとする。
 3. サービス利用契約が解除された場合において、契約者の当社に対する未払い債務が存在する場合、当社は契約者に対し、当該未払い債務に係る請求書を遅滞なく発行し、契約者は当該請求書に記載の支払期限までに、当該未払い債務を当社に支払うものとする。
 4. 契約者及び当社は、第1項に基づく解除により解除された当事者が被った損害につき、一切の義務又は責任を負わないものとする。

(余後効)

第34条 サービス利用契約が終了した場合であっても、以下の各規定については、その効力が存続するものとする。

- ・ 第13条第3項（アクセス情報の管理）
- ・ 第14条第2項・第3項（競合事業者等の利用禁止）
- ・ 第15条第4項（競合サービスの利用制限）
- ・ 第17条（不適切情報の削除）
- ・ 第19条第3項（利用制限）
- ・ 第20条第3項（サービスの停止）
- ・ 第23条（権利の譲渡等）
- ・ 第24条（第三者の知的財産権）
- ・ 第25条（秘密保持義務）
- ・ 第26条（利用者情報の取扱い）
- ・ 第27条第3項（目的外利用の禁止）
- ・ 第28条（損害賠償）
- ・ 第29条（免責）
- ・ 第33条第3項（契約の解除）
- ・ 第34条（余後効）
- ・ 第35条（準拠法）
- ・ 第37条（紛争解決方法及び管轄裁判所）
- ・ 第38条（完全合意）

(準拠法)

第35条 サービス利用契約の成立、効力、解釈及び履行は、日本法に準拠する。

Confidential

(誠実協議)

第 36 条 本規約に定めのない事項や紛争が生じた場合には、その都度、契約者及び当社が誠意をもって協議し、円満に解決するよう努力しなければならない。

(紛争解決方法及び管轄裁判所)

第 37 条 サービス利用契約に関して前条の協議をもってしても解決することができない紛争が生じた場合には、訴訟手続きに付してこれを解決するものとし、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(完全合意)

第 38 条 サービス利用契約は、締結日現在における契約者と当社の合意を規定したものであり、サービス利用契約締結以前に契約者と当社の間でなされた協議内容、合意事項又は契約者又は当社から相手方に対して提供された各種資料、依頼内容等とサービス利用契約の内容とが相反するか又は実質的に異なる場合には、サービス利用契約の内容が優先する。

以上

附則 (2018 年 8 月 1 日)

本規約は、2018 年 8 月 1 日から適用される。

改定：2018 年 11 月 13 日

改定：2018 年 12 月 6 日

改定：2019 年 7 月 8 日

改定：2019 年 11 月 15 日

改定：2020 年 9 月 17 日

改定：2021 年 4 月 1 日

改定：2023 年 10 月 16 日

改定：2024 年 1 月 15 日

改定：2024 年 1 月 19 日

改定：2024 年 4 月 12 日

改定：2025 年 9 月 16 日

改定：2026 年 3 月 10 日

(1) 下表の通り更新

新旧対照表		
新 (改定後)	旧 (改定前)	備考欄
第 2 条第 6 項を追加		追加
別紙「セキュリティホワイトペーパー」を追加		追加

Confidential

別紙1 『コールトラッカーの利用料金』

■各種料金一覧

(1) プラン利用料・専用番号費用

項目	初期発行手数料	月額費用
050 番号プラン (100 番号まで使い放題)	0 円/アカウント	15,000 円/アカウント
050 番号費用 (101 番号目～)	0 円/番号	100 円/番号
0078 番号費用 (番号使い放題)	0 円/アカウント	25,000 円/アカウント
0120 番号プラン (3 番号まで使い放題)	0 円/アカウント	25,000 円/アカウント
0120 番号費用 (4 番号目～)	3,000 円/番号	2,500 円/番号
0800 番号プラン (3 番号まで使い放題)	0 円/アカウント	15,000 円/アカウント
0800 番号費用 (4 番号目～)	1,000 円/番号	1,000 円/番号

- ・番号解約については契約者より解約対象番号を当社のお客さまサポートへ連絡が必要となる。
※未解約の状態でも管理画面上にて番号を「転送終了」とした場合でも番号費用は発生する。
- ・番号費用は月途中で解約をした場合でも当該月分のご利用料金が発生する（日割り計算とならない）。

<解約による番号費用終了について>

- ・0120 番号 / 0800 番号 / 050 番号
月内の番号解約については当社の第3営業日までにご連絡いただく。
※第3営業日を超えた場合、次月分も番号費用が発生する。
- ・0078 番号 / 0066 番号 / 0037 番号
番号の解約完了までは、依頼日から最大2営業日必要となる。

(4) 通話料

【0078 番号/0120 番号/0800 番号通話料】

- ・コールトラッカーの0078 番号/0120 番号/0800 番号の通話料は以下の通り請求する。
- ・通話料は発信端末と着信端末との通話分数（秒数切り上げ）に応じて発生する。
※発信端末はユーザーを、着信端末は転送先を指すものとする。

着信端末 \ 発信端末	固定電話宛	携帯電話宛	ナビダイヤル宛
固定/IP/着信課金番号	12 円/分	26 円/分	43 円/分
携帯電話	26 円/分	40 円/分	43 円/分
非通知	29 円/分	43 円/分	43 円/分

- ※ 0078 番号は、ひかり電話や IP 電話からの着信はできない。
- ※ IP 電話、着信課金番号（0120 番号等）宛の接続は固定電話宛と同じ料金が発生する。

【050 番号通話料】

着信端末 \ 発信端末	固定電話宛	携帯電話宛	ナビダイヤル宛
一律	10 円/3 分	19 円/分	43 円/分

- ※ IP 電話、着信課金番号（0120 番号等）宛の接続は固定電話宛と同じ料金が発生する。

(5) オプションサービス利用料

【機会損失削減機能】

項目	月額費用/単位
①スケジュール設定	100 円/番号
②不在設定	100 円/番号
③メール通知	100 円/番号
④コールキューイング	100 円/番号

Confidential

⑤順次転送	100 円/番号
-------	----------

【音声ガイド作成】

項目	初期費用/単位
音声ガイド作成費用	500 円/件

【IVR（自動音声応答機能）】

項目	新規設定費用	月額費用/単位
IVR 機能月額利用料	3,000 円/件	10,000 円/アカウント

※1 新規設定費用：音声ガイド用シナリオ作成及び通信システムへの機能設定に要する費用

※2 月額費用：通話前又は終話後、若しくは両方を利用した際の費用

※3 音声ガイド作成費用は別途発生

【システム連携 API 接続機能】

項目	単位	月額費用
①通話ログ取得 ②番号管理（発行、解約） ③広告主管理（登録、修正、削除）	式	30,000 円

※API 接続機能に関連する仕様書の開示は契約書、又は NDA（秘密保持契約書）締結が必要。

【SMS 連携機能】

項目	月額費用	送信費用
①SMS 送信 ②送信テキスト編集	100 円/番号	18 円/通

【音声解析機能】

項目	月額費用/単位	従量料金
2 者間通話録音 ①録音時間設定（秒単位） ②再生 ③録音ファイルダウンロード	200 円/番号	0 円
テキスト化	100 円/番号	1 分あたり 3 円
通話内容要約	30,000 円/アカウント	10 円/件
通話内容判定	30,000 円/アカウント	20 円/件

※通話を録音される場合は、発信者への告知、又は同意に基づき利用する必要がある。

※録音データの保存期間は 370 日とする。

※テキスト化・通話内容要約・通話結果判定のご利用には 2 者間通話録音機能の契約が必要

(6) サービス利用手数料

別紙（サービス利用契約の利用申込書を含む）で定めた条件に基づく。

以上

Confidential

別紙2 『連絡等窓口（本規約第21条関連）』

契約者及び当社の連絡等窓口は、以下のとおりとする。

1. 契約者の連絡等窓口

氏名	担当部課名	連絡先
※契約者担当者名	※部署名	TEL：※代表、又は直通 E-Mail：※担当、又はML
		TEL： E-Mail：

2. 当社の連絡等窓口

氏名	担当部課名	連絡先
コールトラッカー お客さまサポート	技術営業部門 サポートチーム	TEL：050-1860-5649 E-Mail： ct_support@comsq.com
当社営業担当名	技術営業部門 セールスチーム	TEL：050-1871-5555 E-Mail：※担当者 E-Mail
当社開発担当者 ※API、カスタマイズ、大型・重要案件の場合のみ	技術営業部門 エンジニアチーム	TEL：050-1871-5555 E-Mail： ct_support@comsq.com

以上

連絡等窓口変更通知書

××××年××月××日

株式会社コムスクエア 御中

株式会社〇〇〇〇 印

当社は、××××年××月××日に貴社とサービス利用契約を締結のコールトラッカーについて、「コールトラッカー・サービス利用規約」第21条第3項の規定に基づき、契約者である自己の業務を遂行するための連絡及び確認を行う連絡等窓口を下記のとおり変更したことを通知します。

記

(1) 変更前

氏名	担当部課名	連絡先
※契約者担当者名	※部署名	TEL：※代表、又は直通 E-Mail：本人、又はML
		TEL： E-Mail：

(2) 変更後

氏名	担当部課名	連絡先
		TEL： E-Mail：
		TEL： E-Mail：

以上

Confidential

別紙3 『コールトラッカー・サービス水準合意 (SLA: Service Level Agreement) 』

1 サービス

1.1 サービス名称： コールトラッカー

1.2 サービス提供先：

サービス提供者と「コールトラッカーの提供に関する契約（以下、「本契約」という。）」を締結のうえサービスの提供を受ける者（以下、「契約者」という。）

1.3 サービス提供者：株式会社コムスクエア（以下、「当社」という。）

1.4 サービス概要：

契約者に対して専用電話番号を発行し、当該専用電話番号への架電を契約者の指定する電話番号に転送すると共に、当該架電状況の計測を行うサービス（関連機能の提供を含む）で、その詳細は本契約に定めるものとする。

1.5 サービス区分：サービス水準は以下の前提条件に分類された項目毎に定義される。

1.5.1 当社サービス：本サービスの内、当社の制御下にあるサービスをいう。

1.5.2 キャリアサービス：本サービスの内、当社の制御下でないサービスをいう。

1.6 機能：

1.6.1 専用電話番号の発行

1.6.2 専用電話番号への架電の着信&契約者が設定する電話番号への転送の実行・計測

1.6.3 管理画面の利用

1.6.4 管理画面の利用権限付与（ID・PW等のアクセス情報も付与）

1.6.4.1 ユーザーからの着信の転送に関する設定

1.6.4.2 コールトラッカーの利用履歴及びレポートの表示

1.6.4.3 自動音声ガイダンスに関する設定

1.6.4.4 成果の確認及び判定

1.6.5 オプションサービス機能

1.6.5.1 機会損失軽減機能

1.6.5.2 API 接続機能

1.6.5.3 2 者間通話録音機能

1.6.5.4 SMS 連携機能

1.6.5.5 ユーザー電話番号通知機能

2 サービスレベル指標

2.1 可用性：

2.1.1 サービス時間：

2.1.1.1 専用電話番号の発行：原則 平日 9:00-18:00

2.1.1.2 その他機能：原則 24 時間 365 日

(計画停止・メンテナンスによる停止を除く)

2.1.2 計画停止予定通知：原則 14 日前までにメールで通知

2.2 信頼性：

2.2.1 目標とする障害復旧時間

障害の認識から復旧までを下記時間内に解消すべく当社は最善の努力を行うものとする。

当社サービス	障害検知後 3 時間以内
キャリアサービス	障害検知後 24 時間以内

2.2.2 障害監視方法：

パトロールクラリス(株式会社コムスクエア社製)による 24 時間 365 日下記内容のシステム監視の実施を行い、障害を検知した場合は運用関係者へ電子 mail、または電話にて遅滞なく通報を行う。

電話転送サービスの発信監視	システムが自動的に電話を架けて電話転送されていることを確認。音声通話が確立しなかった場合に担当者にアラートの発報を行う。
管理画面のサービス監視	システムが管理ツールに自動でログインし動作していることを確認。ログイン出来なかった場合に担当者にアラートの発報を行う。

2.2.3 障害監視間隔：原則 5 分

Confidential

2.2.4 ログの取得 : 架電の着信転送ログ等を契約者の操作により閲覧可能

2.3 サポートサービス時間帯 (回答は原則 2 営業日以内)

2.3.1 電話 受付 : 24 時間 365 日

対応 : 9:00 から 18:00

(年末年始/土日/祝日及び弊社が定める特別休暇を除く)

2.3.2 メール 受付 : 24 時間 365 日

対応 : 9:00 から 18:00

(年末年始/土日/祝日及び弊社が定める特別休暇を除く)

電話番号 : 050-1860-5649

電子メール : ct_support@comsq.com

2.4 データ管理

2.4.1 データの保管期間 : 過去 12 か月間の記録データを保管

2.4.2 バックアップの方法 : 日時でデータ全体をバックアップ

2.4.3 バックアップデータの保存期間 : 原則 7 日間

2.4.4 セキュリティ : 通信の暗号化を使用

3 損害賠償責任

当社が S L A に定める水準に従い提供すべき本サービスを提供できなかった場合において当社が負担すべき損害賠償の範囲は、本契約に従うものとする。

以上